

**KESEDARAN DAN PERSEPSI
PIHAK PENGURUSAN SEKOLAH
TERHADAP PELAKSANAAN TQM DAN MS ISO 9002**

**Kertas Projek ini diserahkan kepada sekolah siswazah
Untuk memenuhi keperluan sebahagian daripada syarat – syarat
Pengijazahan Sarjana Sains Pengurusan
Universiti Utara Malaysia**

HADIP BIN HARUN

© Hadip bin Harun , 1997 . Hakcipta Terpelihara

KEBENARAN MENGGUNA

Dalam mempersembahkan kertas projek ini sebagai sebahagian daripada keperluan pengijazahan daripada Universiti Utara Malaysia, maka saya bersetuju bahawa Perpustakaan Universiti menjadikannya bebas sebagai sumber rujukan. Saya juga bersetuju membenarkan dilakukan sebarang aktiviti penyalinan kepada kertas projek ini, samada sebahagian atau keseluruhannya bagi kegunaan rujukan yang telah dipersetujui oleh penyelia saya, ataupun dalam keadaan ketiadaan Dekan sekolah Siswazah. Adalah dimaklumkan bahawa sebarang penyalinan atau penerbitan ataupun menggunakan sebahagian daripada kertas projek ini bagi tujuan perniagaan, tidak dibenarkan selagi tidak mendapat kebenaran bertulis daripada saya. Adalah juga dimaklumkan bahawa pengiktirafan harus dinyatkan kepada saya dan juga kepada pihak Universiti Utara Malaysia bagi sebarang aktiviti penyelidikan yang menggunakan bahan daripada kertas projek ini.

Permohonan bagi kebenaran untuk menyalin atau untuk menggunakan bahan-bahan daripada kertas projek ini secara keseluruhan atau sebahagiannya hendaklah dialamatkan kepada:

**DEKAN SEKOLAH SISWAZAH
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
06010 UUM SINTOK
KEDAH DARUL AMAN**

ABSTRAK

Penyelidikan ini dilakukan bagi mengkaji kesedaran dan persepsi pihak pengurusan sekolah terhadap pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002. Ianya melibatkan tiga pembolehubah bersandar iaitu; Kesedaran pihak pengurusan sekolah terhadap pelaksanaan TQM dan ISO 9002, Persepsi pihak pengurusan sekolah terhadap faktor-faktor kritikal dalam pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002 dan Persepsi pihak pengurusan sekolah terhadap kesukaran atau halangan di dalam mendapatkan komitmen individu dalam melaksanakan TQM dan MS ISO 9002.

Sampel kajian terdiri daripada 42 orang responden yang terdiri daripada Pengetua, Penolong-Penolong Kanan dan Ketua-Ketua Jabatan di enam buah sekolah menengah gred A di negeri Perlis. Kajian dilakukan dengan mendapatkan maklumbalas responden daripada borang soal selidik yang diedarkan.

Hipotesis kajian yang dibina bagi penyelidikan ini adalah: Kesedaran terhadap pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002 adalah berbeza di kalangan pihak pengurusan sekolah; Persepsi pihak pengurusan sekolah terhadap faktor-faktor kejayaan kritikal TQM dan MS ISO 9002 adalah berbeza; dan Persepsi terhadap kesukaran atau halangan bagi mendapatkan komitmen individu dalam pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002 adalah berbeza di kalangan pihak pengurusan sekolah.

Dapatan kajian menunjukkan tidak terdapat perbezaan yang signifikan di dalam ketiga-tiga pembolehubah yang dikaji. Walau bagaimanapun terdapat dua perbezaan yang signifikan daripada sepuluh item di dalam pembolehubah pertama, tiada perbezaan yang signifikan di dalam pembolehubah yang kedua dan terdapat lapan perbezaan yang signifikan daripada dua puluh satu item di dalam pembolehubah yang ketiga. Kesemua dapatan kajian ini dibincangkan dengan merujuk kepada kajian-kajian terdahulu dan juga di dalam sorotan karya mengenai TQM dan MS ISO 9002.

ABSTRACT

This survey is conducted to investigate the level of awareness and perception of school management side regarding the implementation of TQM and MS ISO 9002. Its involve three variables; Awareness of the school management side regarding the implementation of TQM and ISO 9002; Perception of the school management side regarding the critical success factors during implementing TQM and MS ISO 9002; and Perception of the school management side regarding the difficulties in getting individuals commitment in implementing TQM and MS ISO 9002.

The sample comprised of 42 respondents which included the Pengetua, all the Penolong Kanan of the school dan all the Ketua Jabatan of each six A secondary school selected in negeri Perlis. Respondents were asked to select the best answer from the questions presented in the questionnaire.

The alternative hypotheses developed for this research are; Awareness regarding the implementation of TQM and MS ISO 9002 differ among the school management side; Perception regarding the critical success factors differ among the school management side; and Perception regarding the difficulties in getting individuals commitment to TQM and MS ISO 9002 differ among the school management side.

Findings revealed that no statistical significant differences exists among the respective variables. However there are two significant differences out of ten items in the first variables and there are eight significant differences out of twenty one items in the third variables. All the findings in this study were discussed in relation to previous research and literature on TQM and MS ISO 9002.

PENGHARGAAN

Saya ingin mengambil kesempatan ini untuk merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu serta membolehkan saya menjalankan penyelidikan ini sehingga selesai.

Saya merakamkan penghargaan khususnya kepada Pengarah Jabatan Pendidikan Perlis yang telah memberi kebenaran kepada saya untuk menjalankan penyelidikan ini di sekolah-sekolah Menengah di negeri Perlis. Tidak lupa juga penghargaan kepada semua Pengetua, Penolong Kanan Pentadbiran, Penolong Kanan Hal Ehwal Murid dan Ketua-Ketua Jabatan yang telah sudi menjadi responden kepada kajian ini.

Ucapan terima kasih yang tidak terhingga saya tujukan kepada penyelia utama saya, En Ahmad bin Khamis yang sentiasa memberi bimbingan dan tunjuk ajar dalam pemyempurnaan penyelidikan ini. Saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada rakan-rakan Kohort 5 yang telah membantu saya dalam apa juga keadaan. Budi dan jasa mereka akan saya kenang sepanjang hayat. Semoga Tuhan memberkati mereka. Amin!

SENARAI JADUAL

Jadual	Kandungan	muka surat
4.1	Skor bagi min kesedaran terhadap TQM dan ISO 9002 mengikut peringkat pengurusan.	79
4.2	Skor bagi min dan nilai signifikan bagi persepsi terhadap faktor-faktor kritikal di dalam Pelaksanaan TQM dan ISO 9002.	83
4.3	Skor bagi min dan nilai signifikan bagi persepsi terhadap kesukaran dan Halangan dalam mendapatkan komitmen Individu di dalam pelaksanaan TQM dan ISO 9002.	85
4.4	Pengujian Hipotesis.	90
4.5	Nilai F dan nilai signifikan bagi pembolehubah yang pertama.	92
4.6	Nilai F dan nilai signifikan bagi pembolehubah yang kedua.	93
4.7	Nilai F dan nilai signifikan bagi pembolehubah yang ketiga.	94

SENARAI GAMBARAJAH

Gambarajah	Kandungan	Muka surat
1.1	Susunatur rancangan penyeliikan	23
2.1	Faktor-faktor yang mempengaruhi Persepsi.	28
2.2	Elemen-elemen di dalam Kepastian Kualiti MS ISO 9002	55
2.3	Perhubungan di antara Pembolehubah Bersandar dengan Pembolehubah Tak Bersandar.	58
2.4	Dimensi Kesedaran dengan elemen-Elemen di dalam TQM dan ISO 9002	60
2.5	Persepsi terhadap pelaksanaan TQM Dan ISO 9002.	63
2.6	Persepsi kesukaran mendapatkan Komitmen dalam pelaksanaan TQM Dan ISO 9002.	66

JADUAL KANDUNGAN

Muka surat

Kebenaran Mengguna	i
Abstrak	ii
Abstract	iii
Penghargaan	iv
Senarai Jadual	v
Senarai Gambarajah	vi
BAB 1 PENGENALAN	
1.1 Pendahuluan.	1
1.2 Rasional Pelaksanaan MS ISO 9000 Dalam Perkhidmatan Awam.	4
1.3 Latarbelakang Kajian.	9
1.4 Penyataan Masalah.	12
1.5 Objektif Penyelidikan.	14
1.6 Hipotesis Kajian.	15
1.7 Kepentingan Kajian.	16
1.8 Batasan Kajian.	18
1.9 Huraian Konsep.	19
1.10 Susunatur Rancangan Penyelidikan.	23
BAB 2 ULASAN KARYA	
2.0 Pengenalan.	24
2.1 Kesedara.	24
2.2 Persepsi.	26
2.3 Kepentingan Persepsi Kepada Pengurus.	29
2.4 Kepentingan Kesedaran dan Persepsi di Kalangan Pengurus di dalam Pelaksanaan TQM dan ISO 9002.	30
2.5 Total Quality Management.	35
2.5.1 Prinsip-Prinsip TQM.	37
2.5.2 Konsep-Konsep Dalam TQM.	44

2.6	ISO 9000	46
2.6.1	Prinsip-Prinsip ISO 9000	47
2.6.2	Jaminan ISO 9000	48
2.6.3	Kelebihan ISO 9000	49
2.6.4	Keperluan Syarat Untuk ISO 9000	52
2.6.5	ISO 9002	52

BAB 3 METODOLOGI PENYELIDIKAN.

3.0	Pendahuluan.	56
3.1	Kerangka Konseptual.	56
3.1.1	Pembolehubah Bersandar.	57
3.1.2	Pembolehubah Tak Bersandar.	57
3.1.3	Definasi Operasional.	59
3.2	Rekabentuk Penyelidikan.	67
3.2.1	Jenis Penyelidikan.	67
3.2.2	Bentuk Penyelidikan	68
3.2.3	Jangkamasa Penyelidikan.	68
3.2.4	Analisa Unit.	69
3.3	Pemilihan Sampel	69
3.4	Kaedah Pengumpulan Data.	70
3.5	Implementasi Kajian.	72
3.6	Analisa Pemprosesan Data.	72
3.6.1	Analisa Berstatistik Deskriptif	73
3.6.2	Analisa Berstatistik Infrensi.	73
3.7	Kesimpulan.	74

BAB 4 KEPUTUSAN KAJIAN.

4.0	Pendahuluan.	75
4.1	Analisa Berstatistik Deskriptif.	75
4.1.1	Kesedaran Terhadap TQM dan ISO 9002.	76
4.1.2	Persepsi Pihak Pengurusan sekolah Terhadap Faktor-faktor kritikal di Dalam Proses Pelaksanaan TQM dan ISO 9002.	81
4.1.3	Persepsi Terhadap Kesukaran dan Halangan di dalam Mendapatkan Komitmen Individu di dalam Pelaksanaan TQM dan ISO 9002.	84
4.2	Statistik Infrensi.	90
4.3	Kesimpulan.	96

BAB 5 PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN.

5.0	Pengenalan.	97
5.1	Kesedaran Terhadap TQM dan ISO 9002.	98
5.2	Persepsi Terhadap Pelaksanaan ISO 9002 dan TQM.	100
5.3	Persepsi Terhadap Kesukaran Mendapatkan Komitmen Individu Dalam Pelaksanaan TQM dan ISO 9002.	102
5.4	Implikasi Kajian.	104
5.5	Cadangan Bagi Kajian Lanjutan.	105
5.6	Kesimpulan.	106

BIBLIOGRAFI.

LAMPIRAN.



**Sekolah Siswazah
(Graduate School)
Universiti Utara Malaysia**

**PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK
(Certification of Project Paper)**

Saya, yang bertandatangan, memperakukan bahawa
(I, the undersigned, certify that)

HADIP BIN HARUN

calon untuk Ijazah
(candidate for the degree of) **Sarjana Sains (Pengurusan)**

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk
(has presented his/her project paper of the following title)

KESEDARAN DAN PERSEPSI PIHAK PENGURUSAN SEKOLAH


TERHADAP PELAKSANAAN TQM DAN MS ISO 9002.

seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek
(as it appears on the title page and front cover of project paper)

bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan,
dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.
(that the project paper acceptable in form and content, and that a satisfactory
knowledge of the field is covered by the project paper).

Nama Penyelia
(Name of Supervisor): **Encik Ahmad bin Khamis**

Tandatangan
(Signature)

: 

Tarikh
(Date)

: **1/11/97**

BAB SATU

PENGENALAN

1.1 Pendahuluan.

Kerajaan Malaysia telah memperkenalkan berbagai-bagai program peningkatan kualiti dalam Perkhidmatan Awam. Program-program ini bertujuan untuk meningkatkan tahap kualiti dalam memberikan perkhidmatan kepada pelanggan. Menurut Dato Dr Muhammad Rais (Ketua Pengarah MAMPU), antara program yang telah diperkenalkan kearah pencapaian matlamat ini termasuklah **Manual Prosedur Kerja (MPK)** dan **Fail Meja (FM)** pada tahun 1991, **Peningkatan Kualiti Perkhidmatan Kaunter, Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja (KMK), Sistem Perakaunan Mikro (SPM)** pada 1995, **Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM)** dan **Piagam Pelanggan** pada 1993.

Program-program yang diperkenalkan ini, telah berjaya meningkatkan keupayaan agensi-agensi Kerajaan dalam memberikan perkhidmatan yang berkualiti kepada pelanggannya.

The contents of
the thesis is for
internal user
only

BIBLIOGRAFI

- Aguayo, Rafeal. (1991): ***Dr. Deming The American Who Taught the Japanese About Quality***. New York.: Simon & Schuster.
- Ahmad Sarji. (1996): ***Garis Panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9000 Dalam Perkhidmatan Awam***. (MAMPU. 1996).
- Alan, W.R dan Blackburn, R.S (1989). ***Managing Organizational Behavior***. Library of Congress. USA.
- Amarjit Kaur. (1993): ***Awareness and Perceptions of Managers in a Manufacturing Organization Regarding Total Quality Management***. Universiti Utara Malaysia.
- Ariff Kasim dan Hussein Ahmad (1996). ***Pelaksanaan ISO 9000 Dalam Konteks Pendidikan***. Kertas Konsep Bahagian Perancangan dan Penyelidikan Dasar Pendidikan, Kementerian Pendidikan Malaysia.
- Ariff Kassim (1996). ***ISO 9000 Dan Implikasi Pelaksanaan Pengurusan Di Sekolah***. Taklimat dan penerangan tentang perkembangan dan pembaharuan pendekatan Kementerian Pendidikan Malaysia. Kuala Lumpur.
- Aschner, G.S dan Pataki, L (1988). ***Industrial Managers and Their Attitude To Quality***. The International Journal of Quality & Realibility Management, Vol 5, No 2, ms 14-27.
- Atkinson, Philip E dan Naden, Jim. (1989). ***Total Quality Management: Eight Lessons to Learn From Japan***. Management Services, Vol 33, No 3, ms 6-10
- Benson, Tracy E. (1991): ***Challenging Global Myths***. Industry Week, 240 m.s. 12-25.
- Bruno, Frank J, (1986). ***Dictionary of key Words In Psychology***. London. Routledge and Kogan Paul Inc.
- Chapman & Hall (1991). ***Total Quality Management. The Key to Business Improvement***. Pera International.
- Chapman, Ross L; Clarke, Paul; Sloan Terry. (1991). ***TQM in Continuous***

process manufacturing: International Journal of Quality and Reliability, Vol 8, No 5 ms 77-90.

Cherrington, David J. (1989). **Organizational Behavior The Management of Individual and Organizational Performance.** Boston. Allyn and Bacon.

Charlton, David. (1990). **Productivity and Quality in the USA Today.** Management services. Vol 34, No 1. Ms 27-31.

Coulson-Thomas, Colin J. (1992). **Quality: Where Do We Go From Here.** International Journal of Quality and Reliability Management. Vol 9, No 1 ms 38-55.

Coopers & Lybrand. (1988). **Feasibility Study on Northern Ireland Quality Centre.** Industry Matters, Coopers & Lybrand.

Crosby, Philip B (1979). **Quality is Free.** New York. McGraw-Hill Publishing Company.

Dale, B.G, Lascelles, D.M. (1990). **The Process of Total Quality Management.** New York. Philip Allan., ms 3 – 18.

Dale, B dan Cooper, C. (1992). **Total Quality and Human Resources. An Executive Guide.** Blackwell Business.

Deming, W. Edwards. (1985). **Transformation of Western-Style Management.** Di dalam Shetty Y.K. dan rakan-rakan. Productivity and Quality Through People Practices of Well-Managed Companies. Tokyo: Toppan Company Ltd, ms 11-16.

Dempsey, P.A. dan Hesketh M. (1998). **Total Quality Management, An IFS Executives Breifing.** Bedford, England. IFS Publications, UK, ms 145-150.

Drever, James. (1952). **The Penguin Dictionary of Psychology.** England. Penguin Books Ltd.

Gotzamani K dan Tsiotras G. (1994). **ISO 9000 As An Entry To TQM: The Case of Greek Industry.** International Journal of Quality & Reliability Management. Vol 13 No 4 ms 64-76.

Harrington, H.J & Harrington J.S (1995). **Total Improvement Management.** McGraw-Hill, New York.

Hoyle D. ((1994). **ISO 9000. Quality System Handbook .2nd Edition.** Butterworth

Heinmann.

Hunt,V.Daniel, (1992). ***Quality in America,How To Implement a Competative Quality Program.*** Illinois Business One Irwin.

INTAN (1996). ***Pakej Latihan Bengkel Pelaksanaan MS ISO 9000.*** Kuala Lumpur

Johnson,Richard S (1993). ***TQM, Leadership for the Quality Transformation.*** Quality Progress,Vol 26,No 4,ms 73-75

Juran,J.M.(1989). ***Juran on Leadership for Quality.An Executive Handbook.*** New York. The Free Press.

Lascelles,D.M. dan Dale,B.G. (1988) ***A Review of the Issues Involved in Quality Improvement.*** The International Journal of Quality and Reliability Management,Vol 5,No 5,ms 76-94.

Mann,R. (1996). ***Factors Affecting The Implementation and Success of TQM.*** International Journal of Quality & Realibility Management. Vol 12 No 1 ms 10-22.

Majid Konting. (1994). ***Kaedah Penyelidikan Pendidikan.*** Dewan Bahasa dan Pustaka. Kuala Lumpur.

Masood A. Badri (1994). ***A Study of Measuring the Critical Factors of Quality Management.*** International Journal of Quality & Realibility Management. Vol 12 No 2,ms 36-53.

May,Colin dan Pearson,Alan W. (1993). ***Total Quality in R & D.*** Journal of General Management, 18,3 ms 1-22.

Md Noor Hashim.(1996): ***Pelaksanaan TQM & ISO 9002.*** Kertas Kerja Pelaksanaan TQM & ISO 9002 Sekolah Menengah Derma.

Milakovich,M.E, (1991). ***Total Quality Management in a Public sector.*** National Productivity Review,Vol 10,No 2,ms 195-213.

Morenzo-Luzon, M. Bolores, (1993). ***Can Total Quality Management Make Small Firms Competative.*** Total Quality Management,Vol 4,No 2, ms 165-181.

Morrison,S.J (1990). ***Managing Quality: A Historical Review.***dlm Dale,B.G. dan Plunkett J.J. Managing Quality. New York: Philip Allan, ms 19-32.

- Nelson, C (1995). ***TQM and ISO 9000 For Architects and Designers.*** McGraw-Hill . New York.
- Oakland, John S. (1989). ***Total Quality Management.*** Oxford. Heinemann Professional Publishing.
- Porter, Leslie J, dan Parker, Adrain J. (1993). ***Total Quality Management. The Critical Success Factors.*** Total Quality Management, Vol 4, No 1, ms 13-22.
- Ravner P & Porter. L (1991) ***The Experience of Small and Medium Size Firms.*** International Journal of Quality and Reliability. Vol. 8 No 6 1991.
- Reeves, Carol and Bednar, David A. (1993). What Prevent TQM Implementation in Health Care Organization? Quality Progress, Vol 26, No 4, ms 41-45.
- Robbins, Stephen P (1995). ***Organizational Behavior Concepts, Controversies and Applications.*** Englewood Cliffs, New Jersey. Prentice Hall International Inc.
- Sekaran, Uma. (1992). ***Research Methods For Business.. A Skill Building Approach.*** New York. John Wiley and Sons Inc.
- Spenley, Paul. (1992). ***World Class Performance Through Total Quality. A Practical Guide to Implementation.*** London. Chapman and Hall.
- Steers, Richard M. (1988). ***Introducing To Organizational Behavior.*** Illinois, Scott Foresman and Company.
- Steele, Jack. (1993). ***Implementing Total Quality Management for Long and Short Term Bottom Line Results.*** National Productivity Review, Vol 12, No 3 , ms 425-441.
- Starton, Peter and Hayes, Nicky. (1988). ***A Students Dictionary of Psychology.*** London Edward Arnold.
- Taylor W. A. (1993) ***Senior Executives and ISO 9000. Attitudes, Behaviours and Commitment.*** International Journal of Quality And Reliability Management . Vol 2. 1995
- Tenner, Arthur R. dan DeToro, Irving J. (1992). ***Total Quality Management. Three Steps to Continuous Improvement.*** Massachusetts. Addison-Wesley Publishing Company, Inc.

Tobin, Lawrence M. (1990). ***The New Quality Landscape; Total Quality Management.*** Journal of Systems Management, Vol 41, No 11, ms 10-14.

Wilkinson, A dan Witeker B. (1993). ***Holistic Total Quality Management Must Take account of Political Proccess.*** Total Quality Management, Vol 4, No 1, ms 47-56.

Wilton P.S. (1996). ***The Quality system Development Handbook With ISO 9002.*** Prentice Hall Publication.